

高知県バリアフリー観光相談窓口の設置・運営 (6月～)

- 京町窓口 (6/1～)
場所：タウンモビリティステーションふくねこ内
週7日 (年未年始除く)
9時～17時30分
- とさてらす窓口 (6/20～)
場所：高知観光情報発信館とさてらす内
土日祝日・多客期等 (年未年始除く)
9時～17時30分



<京町窓口>



<とさてらす窓口>

相談対応件数 345件 (6月～12月末現在)

- 京町窓口 相談対応33件
バリアフリー観光に関する相談16件
車いす・シルバーカーの貸出 5件
バリアフリー観光以外の観光案内12件
- とさてらす窓口 相談対応312件
バリアフリー観光に関する相談11件
車いす・シルバーカーの貸出2件
バリアフリー観光以外の観光案内299件

相談窓口の検証の実施 (10月～1月)

(1) 検証方法

- ・対面2回、電話1回。
当該検証であることを告げずにバリアフリー観光相談窓口で旅行の相談をし、相談窓口の回答をもとに検証ツアーを実施。

(2) 窓口対応について (窓口検証者からのコメント)

- ・接客スキルの向上が必要。
- ・接客スキルは高く丁寧に話を聞いてもらえたが、業務知識が備わっていないと調べて後日回答すると言われた。
- ・観光のことも障害のことも詳しくなさそう。もう少し研修や勉強が必要。

(3) 検証ツアーの実施

- ・検証ツアー1 検証者：車いす利用者 西部
久礼大正市場、隈研吾建築物めぐり、雲の上のホテル、四国カルストなど
- ・検証ツアー2 検証者：車いす利用者 中部
はりまや橋、牧野植物園、西島園芸団地、YASU海の駅クラブなど
- ・検証ツアー3 検証者：視覚障害者 東部
室戸ドルフィンセンター、香南市サイクリングターミナルなど

(4) 検証報告会の実施

- ・アドバイザーのもと、研修報告会を実施し、相談窓口スタッフと今後の課題等について共有。

<久礼大正市場>



<ゆすはら座>



<土佐和紙工芸村
QRAUD>



<牧野植物園>



<YASU海の駅クラブ>



<西島園芸団地>

令和3年度の取組 (案)

- ・引き続き、京町窓口、とさてらす窓口においてバリアフリー観光相談対応をすることとし、相談窓口スタッフのスキルアップを図る。